

Tre milioni di clienti frodati

**Contratti scontati (e finti)
Boom truffe sulle bollette**

Andrea Bassi

Sarà l'effetto dei prezzi impazziti della luce e del gas. Ma nell'ultimo anno sulle bollette si è registrato un vero boom di truffe. Sono oltre 3,1 milioni gli italiani che sono stati in qualche modo raggirati.

A pag. 9



Le vittime dei costi dell'energia

**Contratti scontati. Ma finti
Bollette, è boom di truffe**

►Dai call center che “montano” ad arte ►In un anno frodati tre milioni di clienti
le risposte alle mail fittizie: ecco i trucchi E a cadere nella trappola ora sono i 40enni

IL FENOMENO

ROMA Sarà l'effetto della guerra. E dei prezzi impazziti della luce e del gas. Ma nell'ultimo anno sulle bollette si è registrato un vero boom di truffe. Sono oltre 3,1 milioni gli italiani che sono stati in qualche modo raggirati. Nei modi più disparati: dalle attivazioni non richieste di contratti per arrivare fino al pagamento di fatture totalmente fittizie a società inesistenti. Le stime sono state elaborate da *Facile.it* insieme agli istituti di ricerca mUp Research e Norstat. E si tratta di una ricerca che presenta più di una sorpresa. Per esempio che ad essere raggirati non sono, come si potrebbe immaginare, gli anziani, ma soprattutto i trenta-quarantenni. Seconda sorpresa: si tratta principalmente di persone istruite, che hanno una laurea.

L'ANALISI

«Non è strano che le vittime di tali reati siano spesso persone con un titolo di studio elevato», spiega Gianluca Castelnuovo, ordinario di psicologia clinica alla Cattolica di Milano e all'Ircs Istituto Auxologico Italiano, «in quanto», dice, «le truffe utilizzano raffinate tecniche di persuasione che agiscono su più piani (cognitivo, emotivo, ecc). Se sulla parte cognitiva», spiega Castelnuovo, «possiamo di-

fenderci, quando entrano in gioco le emozioni siamo più vulnerabili e rischiamo di sopravvalutare la nostra capacità di cogliere i segnali di truffa».

I danni economici per i truffati sono rilevanti. A seguito dei raggiri nell'ambito delle utenze luce e gas, come evidenziato dall'analisi realizzata su un campione rappresentativo della popolazione nazionale, gli italiani hanno perso oltre 505 milioni di euro, con un danno medio pari a 162 euro per truffato. Cascare nelle trappole non è poi così complicato. Ci sono metodi decisamente banali ma altrettanto efficaci. Squilla il telefono, la voce all'altro capo dice, per esempio, lei è il signor Mario Rossi? Quasi automatico rispondere con un «sì». Ma quello stesso sì, con i tagli e incolla consentiti dai software sarà sufficiente ad accettare qualsiasi tipo di contratto. A volte ci sono abili venditori porta a porta che si spacciano per addetti della società che fornisce i contatori. Se ottengono il Pod, il numero che identifica la fornitura stampato sulla bolletta, il gioco è fatto. Con quel codice si rischia addirittura di finire in un vortice di cessioni seriali. Ma ci sono anche tecniche più sofisticate, come il phishing via mail. E ultimamente si sta diffondendo moltissimo quello via sms e soprattutto via Whatsapp. In questi casi gli utenti, anche

quelli più istruiti, tendono ad abbassare notevolmente la guardia, ritenendo questi canali di comunicazione come «personali» e quindi affidabili. In diversi casi inviano il loro Pod e si trovano intestato un nuovo contratto di fornitura. Ma a volte ricevono vere e proprie fatture fasulle. Bollette che sembrano quelle del proprio fornitore ma che indirizzano i pagamenti sui conti correnti dei truffatori.

La questione delle attivazioni non richieste non è sconosciuta alle autorità di vigilanza. L'Arera ha previsto un controllo incrociato. Una volta sottoscritto il contratto con un call center terzo, la società venditrice di luce o di gas è obbligata a richiamare il cliente per verificare la reale volontà di cambiare fornitore. Non sempre però le cose vanno lisce. Anche perché non di rado chi offre contratti “farlocchi” lo fa promuovendo tariffe scontatissime che poi si rivelano non reali. La truffa, insomma, viene scoperta solo alla prima bolletta. Quando è troppo tardi. «La troppa sicurezza o la distrazione che ciascuno di noi può avere sono spesso i motivi principali per cui si cade in trappola», spiega Tobias Stuber, Ceo di *Facile.it*. Il portale delle offerte ha anche predisposto un podcast con una sorta di vademecum per non cadere nelle truffe.

LE PRECAUZIONI

«Prendere poche e semplici precauzioni», prosegue Stuber, «ci può mettere al riparo dalle frodi consentendoci di godere a pieno dei vantaggi offerti dai numerosi canali attraverso i quali si può risparmiare sulle principali voci di spesa familiare». Ma quali sono i principali canali usati dai malfattori. Quando si tratta di luce e gas le email e gli sms rappresentano i principali strumenti utilizzati dai malfattori. In questo ambito, ad esempio, tra i canali più usati dai truffatori ci sono i finti call center (44%) e le visite porta a porta (31%). Come detto, gli italiani truffati, secondo la ricerca, sono oltre 3 milioni. Ma si tratta di un dato probabilmente sottostimato. Il 54% di chi cade in trappola, secondo la rilevazione, non denuncia la frode, valore addirittura più alto rispetto alla media rilevata nelle altre voci di spesa familiare oggetto di indagine, dove chi non denuncia è il 41,5% dei truffati. Per quali motivi non si fa? Il 30% ha detto di non averlo fatto perché il danno economico era basso, mentre il 26% perché era certo che non avrebbe recuperato quanto perso. C'è però dell'altro. «Abbiamo una spiccata tendenza a preservare la nostra reputazione», spiega ancora Castelnuovo, «per cui», dice, «denunciare una truffa di questo tipo può significare per

alcuni ammettere, a sé stessi e bi" a sufficienza per difenderci da munque anche grazie alla nostra agli altri, che non siamo stati "fur un malfattore che ha agito co- involontaria complicità».

Andrea Bassi
2- Continua

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Le truffe sulle bollette

Identikit di chi ha subito una truffa nell'ambito delle utenze luce e gas (fasce di età)

Val in % dei rispondenti al sondaggio



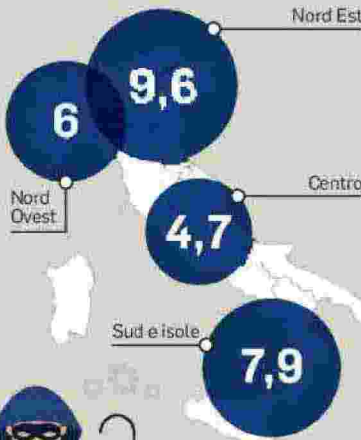
Le ragioni per cui chi ha subito non ha denunciato



indagine Facile.it

Distribuzione geografica di chi ha subito una truffa

Val in % dei rispondenti al sondaggio



I canali più utilizzati dai malfattori per le truffe

Val in % dei rispondenti al sondaggio



*es. Whatsapp, Telegram

Withub

Sul Messaggero



Ieri sul Messaggero la prima puntata delle inchieste

IN DODICI MESI SOTTRATTI OLTRE 500 MILIONI IL DANNO MEDIO PER I CONSUMATORI È DI 162 EURO

